# 2024年客服员年终总结报告 客服年终总结报告(大全11篇)

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2024-12-08

*报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!客服员年终总结报...*

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

**客服员年终总结报告篇一**

时间总是过的很快，转眼之间我已经来到\_x大家庭有将近六个月的时间了，我是在20\_年8月20日踏进了\_x的大门，还记得当初来\_x应聘的是销售的职位，但是由于刚毕业房产知识实在是欠缺，所以就转为客服部门工作，回首这半年的时间有很多的收获：

1.要感谢各位领导对我的栽培，从我刚进来时对房产知识的一窍不通到现在，是领导和各位同事不厌其烦的教导。

2.客服的基础工作，维护qq群，在论坛发帖子，楼盘评论的更新;以及看房活动之后的电话回访，报广整理等工作。

4.从刚开始的对看房活动没有一点概念到现在可以独立自己带活动，一场场的活动都让人难忘，还记得刚开始的看房每场下来都是出一大堆的岔子，随着时间的累积，看房活动的增多，现在每个人都可以独立带看房团了，虽然每场看房下来每个人都累的不想动，但是听着网友对我们高度的评价每个人的脸上还是路出了欣慰的笑容，因为有了网友的肯定我们更加坚信：我们可以做的更好。

5.公司对我们客服的期望是做到顾问式客服，我知道离这个期望还有很大的一段距离，明年我会更加的努力去学习更多的专业知识，和自身素质的提高，早日达到公司对我们的要求。

7.客服今后的工作可谓任重而道远，所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力。我相信自己不管受岁月如何地磨砾而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

8.我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个年轻人以后在这个行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

20\_即将过去，新的一年就要到来，挥挥手告别09的一切不快，迎来崭新的20\_，相信\_x能够更上一个台阶。下面是个人的一些意见和建议：

1.我们建立的客户档案有很多一部分客户资源都浪费掉了，比如说最近有很多退群的人都是买完房子了然后就感觉与\_x无关了，就退群了。

2.一周两场的看房活动，每场都得是到场的人数情况很不错，这样也加剧了我们的工作量，不得不在群里边推广，一天几遍的推广，也有很多人就是因为qq群一直在不停的闪还都是些无用的信息都退群了，我在想是否我们可以用一种更好的方法来推广我们的看房，qq群的空间是有限的但是外界的资源是无限的。

;这样也不至于客户问起一些比较尖锐的问题的时候不知道，显得很不专业。

4.领导和员工的沟通方法：金无足赤，人无完人。任何人都不可能犯一点错误，希望今后出现什么问题，不管领导是怎么指出，但是必须得有一个好的态度，态度决定一切，因为每个人自己都是想尽力做好自己的工作的，但是心情好了做起来事情会格外用力也会格外好的，任何事情出现了差错，相互埋怨是解决不了问题的。

5.很多是事情如果自己不设身处地的去做了就不会明白其中的艰辛和难处，希望以后领导安排工作的时候能够自己亲身体验了之后再来评价员工，而不是有什么问题就只是一味的指责，施加压力，如果自己体会过了之后也能给员工树立一个榜样，这样我们也会更有信心。

6.规章制度：如果安排什么工作了，有什么要求，希望打印出来这样我们也有个参考标准，这样之前到底有没有要求就有一目了然，省得在出问题的时候说曾经说过，但是都不知道。

7.客服部的工作确实很重要，但是我觉得要保证客服部的员工有一个很好的休息，身体是革命的本钱，健康的身体才能更好的工作。

**客服员年终总结报告篇二**

建立完善售后服务队伍，为服务油田保驾护航，客户在选购产品时，不仅注意到产品实体本身，在同类产品的质量和性能相似的情况下，更加重视产品的售后服务.因此，企业在提供价廉物美的产品的同时，向消费者提供完善的售后服务，已成为现代企业市场竞争的新焦点.因此，建立和完善一支具有一定专业技术业务水平的售后服务队伍就显得尤为重要，为此，公司在原有一名售后服务人员的基础之上，招聘并培训了采油，化工等专业技术人员四名，进一步完善壮大了售后服务队伍，为产品更好的在油田上使用奠定了基础，为服务油田保驾护航.

在实践中学习，增强业务技术经验实践是的老师，在实践中才能更好的检验已经学到的专业知识;了解到产品使用的各个环节;学习到油田各种工作及各部门间的运作程序;更能在与各类人的交流中增强人际交往能力.为此在前半年中，特别是新员工加入之后，先后在甘谷驿，青化砭，川口等采油厂现场学习了解压裂，注水，原油破乳等工艺，积累了一定的专业知识，同时在人际交往方面也有了一定的提高.

加强内部各部门间合作，售后内外都服务售后服务在全力保证产品在油田正常使用的同时，也注意加强与公司内部质检部，研发部，生产技术部的合作，及时收集各采油厂的使用情况及各种信息，为产品更新及检测等提供数据支持.

20xx年，售后服务部主要进行了以下工作:

(1)先后两次在油田公司下属23个采油厂提取共计油样60余桶，水样40余桶，为新产品研发及产品适用性实验提供支持.

(2)为质检部采集产品现场使用要求及检测方法.

(3)解决了甘谷驿等采油厂出现的产品使用问题.

不足之处售后服务部成立时间较短，新成员多，现场实践经验较为欠缺，我们必须坚持加强现场实践的力度，在实践中培养增强各种业务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心，专业心，加强工作效率，工作质量。

要树立真正的主人翁思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动共同服务于公司的各项工作中.为公司产品更好的在油田使用，为更好地服务油田贡献自己的微薄之力。

**客服员年终总结报告篇三**

不知不觉中一年又过去了，为了更好的促进工作，我现将这一年来我们组的工作总结汇报如下：

因此，我们更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，要做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我们要组织各种服务知识培训，通过学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

一、作为公司职员要遵守公司的规章制度，俗话说：“没有规矩不成方圆”。毋庸置疑，我们在日常工作中，必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语，这一年我们的工作纪律、工作的积极心和工作心态有所调整，都比前都进步了很多，我相信我们还会做得更好。

二、表情、语气愉悦。话务员工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。上个月我们的行为规范有所提升，能够把行为规范的18条综合应用到外呼中，所以我们的总体成绩很不错，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的\'诚信、愉悦所感染，使服务深入人心。

三、要学会调解心态，还会因为数据不好打、业务推不出而产生负面情绪，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。

四、外呼时间上的控制，现在是商品经济时代，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。现在我们外呼时间就没有得到很好的控制，我们现在外呼成功率提高了，那投诉率也提高了，所以还没有达到我们所外呼的目的。

五、团结就是力量。团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。

**客服员年终总结报告篇四**

20xx的逝去，这也代表着我们即将迎来崭新的20xx，此次我想对自己20xx的工作进行一次总结：

不论从事什么工作，坚持全局认识是首要的问题，现场技能服务也不破例。我以为售后服务工作的全局就是，“坚持企业形象，使客户对公司产物的称心度和忠实度化。”限制的维护客户的好处，是提高我们公司产物的中心竞争力的一个主要构成局部。做好售后服务工作，还也是对公司产物的宣传，以及对公司产物功能的谍报搜集，以便作出实时改良，使产物更好的知足现场的运用要求。

现场技能服务人员不只要有较强的专业技能常识，还应该具有优越的沟通交流才能，一种产物良多时分是因为运用操作欠妥才呈现了问题，而往往不是如客户反映的质量不可，所以这个时分就需求我们找出症结地点，和客户进行交流，规范操作，然后防止对产物的不信任甚至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户称心就是对公司品牌形象的有力宣传。

随着电子行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好电脑销后服务，也是增强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技能服务人员，要在现场勤于察看、自力考虑、多与同事交流，努力不断提高本人的营业程度。每次优异的售后服务，代表了客户对本公司产物进一步的信任。

在过去的工作中获得了一些领会，在工作中间态很主要，工作要有热情，坚持阳光的浅笑，可以拉近人与人之间的间隔，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作。

积极的思想和平缓的心态才干促进工作提高和工作的顺利，在售后工作中要有好的办法技能与判别力才干使工作顺利。

**客服员年终总结报告篇五**

三个月来，我以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对自己全年的工作总结如下：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对三个月工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。

一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。

二是工作创新不够。

三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。

在下一步工作中，要加以克服和改进。

**客服员年终总结报告篇六**

我作话务员的时间不长，跟许多老手相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就更要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上平台的时候，凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而号作为一个群众服务窗口，我作为一名普通的客户服务代表，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记;对于一些基础业务知识，我经常会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

新系客服.诚信服务，海尔总裁张瑞敏有句名言：在同样的条件下，服务得好可以赢得顾客或“创造”顾客;服务得不好可以失去或“消灭”顾客。诚信是一种资源，一种资本，是优质服务的灵魂。我作为客服中心的一名普通员工会更加的做到认真查找差距，同时学习、借鉴其他“满意窗口”的先进经验，取他人之所长补己之短，使在客服中心的我不断茁壮成长。以“树群众满意窗口号”为旗帜，“您的满意，是我的追求”为行动口号，坚持贯彻“以群众为中心，以市场为导向，以群众满意为目的，把优质服务工作做得有声有色。自我管理、严格落实树立服务大众、奉献社会的思想，为人民群众办实事、做好事;以客户为中心，不断提高服务质量;保证把“请”、“您好”、“请问有什么可以帮助你”、“请问办什么业务”、“请稍候”、等十九个文明服务日常用语得以运用，严禁使用服务“禁语”;以微笑服务，给客户留下亲切、热情、口气柔和的好印象。同时，注重各项规章制度的贯彻落实，除抓好学习做到人人知晓熟记在心上，把重点放在落实上。内强素质，外塑形象，抓好业务技能培训。为自己适应“服务大格局”的要求，坚持经常性地利用下班后时间组织业务知识学习，开展岗位大练兵活动，不断提高自己业务技能水平。同时，做好对新同志的“传、帮、带”工作，力求大家共同进步。自身素质不断提高的同时，也以大家优质的服务树立了优秀的服务品牌。

在与来电人的开始几分钟交谈中，我聚精会神倾听来电人的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇到投诉反馈意见，要清楚来电人的全部要求，准确理解来电人的意思，要抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事并做好相关记录工作方便日后和用户联系，为正常的工作状态保驾护航。还要做好事后的回访工作，当用户反映表示不满意时，应悉心认真的用户述说，尽可能的替用户排除问题，作到急客户之所急，想客户之所想。

在不断的学习中，我发现自己的生活充实了许多，也精彩了许多，原来那个默默无语的我也变得叽叽喳喳了，以前总被遗忘的我也得到了大家的认同。但是由于自己性格方面的缺陷，也使我错过了许多机会。所以在新一天，我要再接再厉，作得更好。

日子过得真快，一眨眼的工夫，我不知不觉已在客户服务中心忙忙碌碌的工作了半年多。回首过去，展望未来，回顾这半年来的点点滴滴，取他山之石，对于我而言，没有最好，只有更好。

上半年酒店话务员个人工作总结

**客服员年终总结报告篇七**

一个售前客服，也要掌握一些销售沟通技巧，让顾客心里舒服，自己把自己口袋里的钱放进你的口袋，还一个劲地跟你说谢谢。这点一般每个客服都有自己的一套经验，在这里我也就简单地提到几点，有哪些地方有更好的方法，还请大家不吝赐教哦!

顾客的要求不要轻易的答应，即使他的要求很简单，轻易地答应，顾客会觉得我们理所当然的，我们在挣他们的钱，而且很可能会怀疑我们的利润问题，当顾客提出还差几块让包邮或者降价等条件时，可以首先跟顾客说，亲，我们实在已经是很优惠了呢，您看我们已经卖了这么多件了，还没遇到过这种情况呢，看您是老顾客，也就差一点就包邮了，我给您申请一下吧，一般的顾客可没有这种待遇的呢?然后客服可以等30秒再回复顾客，装作已经申请过了，其实很多类似情况，客服自己都可以自己做主的，这是您再答应顾客的要求，顾客就会觉得您非常地尊重他，为他争取权益，一般也会很感谢您的。

其实客服，自己给自己的定位不应该仅仅是一个售前咨询的客服，也要具有处理一定售后问题的能力，售前客服除了接待一些售前的咨询问题，也会不可避免的处理一些售后的问题件，一般退换货就不必说了，像其他的，快递丢件，发错货，少发货等等一些问题，售前一般要在同事的协助下面对顾客，尽快地安抚顾客情绪，主动地解决问题。客服切忌过多解释，而逃避问题的解决，顾客有问题了，来找你，都是为了解决问题的，过多的解释，顾客只会觉得你在逃避责任，客服可以稍微给顾客解释两下流程等方面的，然后给顾客说句抱歉，不好意思啊，话题一转，马上要切入我们马上给您解决问题。

重点在如果解决问题，和我们会怎么做，顾客需要怎么做。一般的顾客看到你积极解决问题的态度，都会谅解的。在我的工作中，其中就有一个顾客上来就问我，你们怎么还没给我换货啊?我一看备注，订单已经差不多20天了，仓库也收到货差不多半个月了，备注的换货无货，可能通知顾客的时候顾客没接到电话，问题就放了一下，交易都已经成功了，这时，我首先三言两语地跟顾客解释了下没换货的原因，然后告诉顾客不要着急，即使交易成功了，我这边会马上通知仓库核实您寄回来的包裹，把您的钱都转账退给您，顾客这时就会感觉到安全感，然后再顾客聊衣服，其他的那个款式有货啊，好看啊，尺码合适啊，这位顾客结果马上又拍了好几件衣服，临走的时还一个劲的说谢谢。其实这种问题，主要的问题还是在我们身上，换货无货，还未通知到位，这点在以后的工作需要不断改进。

**客服员年终总结报告篇八**

从一开始，我就告诉自我“在大学里，每个人都是我的老师，每个地方都是我的课堂，每个时光都是我的学期，大学不只是学习的地方，还是锻炼自我素质的地方。无论我的大学怎样，我都要把握好自我的方向盘，走出迷惘!”

时光像水中的倒影，一晃一学年就过去了。昨日那埋怨时光过的太慢的情素似乎还游移在脑际，而今大二的生活正在向我们走来，蓦然回首，感慨颇多。刚迈入大学的时候对一切似乎都充满新鲜感，于是到处跃跃欲试，结果碰壁较多。但是吃一堑，长一智，大一学年我除了努力完成自我的学习目标，也利用各种活动丰富自我的生活，摆脱此刻大学生最流行的郁闷日子。现将我上一学年的总结：

一、在学习

学习是学生的基本，我明白一个受社会肯定的优秀大学生，除了有个性有特长外，最起码的就是要有知识文化的功底，所以，我至始至终都把学习摆在第一位这个学期开的课不多，正因为这样，只有珍惜每一节文化课，坚决不迟到不早退不旷课，才对得住自我的大学生涯!

在做作业上，我每次都是自我的作业就自我做，不抄袭不作弊，同时我还坚持每个月分别写一篇英语和汉语作文，期望以此能够提高自我的写作潜力。在课余时光，我还充分利用学校的图书馆资源，抓紧时光阅读各方面的书本知识，以求提高自我的知识面，拓宽自我思考问题的角度，从而多方面的思考问题，避免片面看问题，养成不好的思考习惯。还有要说的一点就是选修课，这个学期我选修了综合会计和数据库的应用，前一门课程属于经济方面的资料，透过综合会计，我了解了一个公司记账的最基本的方法，对我了解和认识不一样公司的经济实力奠定了基础。

我想这对我以后出来工作是有必须帮忙的，毕竟在现代这个社会，掌握必须的经济知识是很必要的，会计对于各个行业都是有用的。即使我以后不从事这个行业，我相信我都能够从那里得到必须的启发。其次就是数据库，这次的学习也是我比较早的了解了数据库的不一样凡响，也更激起了我对计算机的兴趣!

毕竟此刻社会计算机遍及各个领域，学习计算机对我将来的工作用处也是很大的。在学习上，我认为还有一样东西是十分重要的，那就是学习态度!我以前对学习的态度不是很端正，常常都是“得过且过”，但是此刻好多了，我开始养成一种谦虚、勤问的学习态度。学习上的东西来不了弄虚作假，是不懂就不懂，绝不能不懂装懂!孔夫子说过“三人行，必有我师”，我想道理就在那里。不懂就要问———这对我以后的学习也是有很大帮忙的!

**客服员年终总结报告篇九**

在领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了今年各项工作，取得了一定成绩。回顾一年来的工作，我们主要做了以下几点总结：

一、管理精细化

--工作在--业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关--自身的经济效益和发展，也影响到--职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在--管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着精细微管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在--数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使--管理工作，达到了上级的要求。

二、工作标准化

--工作中我们坚持实事求是、迅速、及时、准确、合理的原则，狠抓--和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量;坚持24小时值班制度，积极参与三个中心建设，进一步提高了服务水平;加大了考核力度;积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓--管理，加快--速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压--水分，实现有效降赔，较好的完成了各项--指标。

三、服务规范化

--市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在--市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到的发展与生存。因此，我们部把--服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务;能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，大而富强。

我也知道我有一些不好的习，我在工作的时候还是应该要养成更好的修养，我觉得自己耐心不是很足，在和客户沟通的过程当中有时候会有这种不耐烦的情绪，当然这也是极个别的情况，但是我还是非常清楚这应该要努力去做好，新的一年我也会继续努力的，让自己维持一个好的状态，成为一名优秀的客服工作人员。

**客服员年终总结报告篇十**

真的自己都很难想象，尤其结合自己工作任务，以一个完全门外汉的身份接触着，阅历了曾经让我掏空钱包的、双十二，每天乐此不疲的搜罗着红包的藏身之处，每一样都可以称之为弗成思议。

可以这么愉快，既能逛，还能玩微博，如今，终于解开了这个面具，以一个电商执行者熟悉着，接触者它的世界，也适应着它的规矩。

自己最快熟悉成长起来的阶段，执行的工作也很快酿成了自己的擅长熟悉的领域，因而在后面的、以及目前的xx项目，虽然仍然做着执行的工作，然则因为是自己熟悉的一块，内心也会变得很有自信。

每一次使用自己熟悉而简单的后台操作就能够解决失落顾客的各类麻烦时，心情自然认为很高兴。

**客服员年终总结报告篇十一**

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一)员工业务水平和服务素质偏低。

透过部门半年的工作和实践来看，客服员-业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表此刻处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

(二)xx收费绩效增长水平不高。

从目前的收费水平来看，同比本市75%的平均水平还有必须差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的用心性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费用心性和催费方式、方法为主要因素。

(三)部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工职责心和工作用心性受到必须影响。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn